

Приложение 2 к РПД
Информационные технологии в индустрии сервиса
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис
индустрии гостеприимства
и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1 Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Информационные технологии в индустрии сервиса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2 Перечень компетенций

УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

3 Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Раздел 1. Информационные технологии управления предприятиями сервиса	УК-1	Тенденции развития ИТ в сервисе; Принципы инф., библиографической культуры	Применять ИТ для маркетинга и менеджмента на предприятиях сервиса	Методами изучения НТИ, отеч.и зарубеж.опыта серв.деятельности	Выполнение лабораторной работы, кейсы, терминологический диктант, презентация
Раздел 2. Прикладные направления применения информационных технологий индустрии сервиса	ОПК-8	Прикладные разработки (продукты) отечественных и зарубежных ИТ для организации обслуживания и оптимизации работы офиса	Разрабатывать проекты медиа продуктов в соответствии с требованиями потребителей, партнеров	Навыками разработки услуги с использованием ресурсов ИТ	Выполнение лабораторной работы, кейсы, тест, презентация

4 Критерии и шкалы оценивания

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ: «2» - 60 баллов и менее, «3» - 61-80 баллов, «4» - 81-90 баллов, «5» - 91-100 баллов.

Задание 1. Терминологический диктант

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

Задание 2. Бланочный тест

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	0	1	2	3	4

Задание 3. За выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) выставляются баллы

Баллы	Критерии оценивания
4	<ul style="list-style-type: none">– изложение материала логично, грамотно, без ошибок;– свободное владение профессиональной терминологией;– умение высказывать и обосновать свои суждения;– обучающийся дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы ситуационного задания (кейс-стади);– обучающийся организует связь теории с практикой.
3	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания (кейс-стади), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;– ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
2	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания (кейс-стади), не может доказательно обосновать свои суждения;– обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
1	<ul style="list-style-type: none">– отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решено ситуационное задание (кейс-стади);– в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания (кейс-стади).

Задание 4. За выполнение лабораторной работы выставляются баллы

Баллы	Критерии оценивания
3	<ul style="list-style-type: none">– изложение материала логично, грамотно, без ошибок;– свободное владение профессиональной терминологией;– умение высказывать и обосновать свои суждения;– обучающийся дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы и практическое задание работы;– обучающийся организует связь теории с практикой.
2	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет

	теоретические знания для выполнения работы, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; – ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
1	– обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения работы, не может доказательно обосновать свои суждения; – обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.

Задание 6. Презентация доклада (выступления), исследования

Критерии оценки выполнения задания:

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель, проблема работы	1
Информация изложена полно и четко	1
Использованы самостоятельно разработанные блок-схемы, диаграммы, мемокарты	3
Сделаны выводы, определена практическая значимость, перспективность исследования	2
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	1
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	1
Эффект презентации	
Презентация позволяет включить ее в образовательный контент	1
Мах количество баллов	10

5 Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Задание 1. Терминологический диктант

Цель – выявить сформированность знаний по базовым терминам курса.

Запишите продиктованные термины, дайте им определение.

1. Гипермедиа-технология - компьютерное представление данных различного типа, в котором автоматически поддерживаются смысловые связи между выделенными понятиями, объектами или разделами.
2. Дополненная реальность (augmented reality, AR, «расширенная реальность») - результат введения в поле восприятия любых сенсорных данных с целью дополнения сведений об окружении и улучшения восприятия информации.
3. Информационная система – это взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации в интересах достижения поставленной цели.
4. Информационная услуга – получение и предоставление в распоряжение пользователя информационных продуктов.

5. Информационно-поисковые системы – это системы, которые производят ввод, систематизацию, хранение, выдачу информации по запросу пользователя без сложных преобразований данных.
6. Информационно-решающие системы – это системы, которые осуществляют все операции переработки информации по определённому алгоритму.
7. Информационные ресурсы – отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах).
8. Информационный продукт – совокупность данных, алгоритмы решений, сформированная производителем для распространения в вещественной или невещественной форме.
9. Мультимедиа (multimedia) - это современная компьютерная информационная технология, позволяющая объединить в компьютерной системе текст, звук, видеоизображение, графическое изображение и анимацию (мультипликацию).
10. Нелинейный способ представления информации - позволяющий человеку участвовать в выводе информации, взаимодействуя каким-либо образом со средством отображения мультимедийных данных.

Задание 2. Бланочный тест

Из предложенных ответов выберите один и более правильных ответов.

1. Совокупность электронных документов частного лица или организации в компьютерной сети, объединённых доменным именем или IP-адресом
 - а) + сайт
 - б) аккаунт
 - в) нетворкинг
 - г) СУБД
2. Технология World Wide Web была выложена в Интернет
 - а) + 6 августа 1991 года
 - б) 7 апреля 1994 года
 - в) 23 сентября 1997 года
 - г) 20 мая 2001 года
3. Разработчик Технология World Wide Web
 - а) + Тим Бернерс-Ли
 - б) Бил Гейтс
 - в) Стивен Джобс
 - г) Альберт Эйнштейн
4. Бриф на разработку сайта содержит
 - а) + краткое описание основных позиций сайта
 - б) + описание целевой аудитории сайта
 - в) + описание целей сайта
 - г) аналитику фирмы для создания контента сайта
 - д) фотографии, необходимые для иллюстрирования сайта
 - е) программу продвижения сайта
5. Продвижение сайта должно проходить
 - а) + по позициям фирмы;
 - б) + по позициям сайта;
 - в) + по трафику;
 - г) по сервисам электронных каталогов
 - д) по геоинформационным системам

6. Характеристика информационного общества

- а) +информационные продукты имеют самостоятельную коммерческую значимость
- б) +глобальное информационное пространство влияет на повседневную жизнь
- в) снижается зависимость от традиционных ресурсов
- г) снижается необходимость получения формального образования

7. Тенденции информационных технологий

- а) +снижение стоимости ИТ-оборудования
- б) +опережающий рост услуг по отношению к сегменту программного обеспечения
- в) +быстрый рост технологий в сфере информационной безопасности
- г) усиление роли национальных разработок в ИТ-секторе
- д) снижение зависимости от материальных носителей в ИТ-продуктах

8. Технология, которая вводит в поле восприятия сенсорные данные для улучшения восприятия информации

- а) виртуальная реальность
- б) + дополненная реальность
- в) 3D-картография
- г) Технология ГИС

9. Проблемы информационного общества

- а) + Боязнь биометрии
- б) + Кибер-зависимость
- в) + Воровство интеллектуальной собственности
- г) Аутофобия
- д) эйспотрофобия

10. Неконтактное информационное воздействие, создающее с помощью мультимедийной среды иллюзию присутствия в реальном времени в стереоскопически представленном «экранном мире»

- а) + виртуальная реальность
- б) иллюзия
- в) коммуникация
- г) социальные медиа

Задание 3. КЕЙС «МЕДИАПРОДУКТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА»

Цель – выявить сформированность знаний о методах формирования имиджа предприятия моды с помощью медиапродуктов.

Задачи:

1. Сформировать навыки использования ИТ-продуктов для достижения результатов работы предприятия сервиса;
2. Выявить уровень сформированности навыка поиска, анализа и обработки научно-технической информации в индустрии сервиса.
3. Сформировать умение создавать проекты медиапродуктов для социальных сетей, деловых презентаций с использованием компьютерных технологий

Задание 1. Сформулировать требования к разработке флэш-ролика (бриф для заказа ролика), который создается для развития и поддержания известности предприятия сервиса. Ожидаемый эффект – высокая динамика увеличения просмотров среди интернет-пользователей.

Задание 2. Записать сравнительные характеристики медиапродуктов по критериям привлекательности для предприятия с точки зрения применения в программах развития известности фирмы.

Характеристика	Продукт 1	Продукт 2

Задание 3. Записать критерии разработки медиапродукта с учетом характеристики целевой аудитории

Характеристика целевой аудитории	Свойства продукта

ЗАДАНИЕ 4. КЕЙС «ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ОЦЕНКА ЭЛЕКТРОННОГО КАТАЛОГА»

Цель – провести дискуссию о специфике электронного каталога, критериях его эффективности

Задачи:

1. Актуализировать умения применять ИТ в маркетинге предприятий сервиса;
2. Выявить уровень сформированности навыка разработки продуктов в соответствии с требованиями потребителей
3. Сформировать навыки разработки услуг с использованием ресурсов ИТ.

1 этап – вопросы разминки

1. Что электронный каталог?
2. Какие типы электронных каталогов наиболее распространены?
3. Какие разделы каталога являются обязательными? Какие факультативными?
4. Что такое «путь три клика»?
5. Какие визуальные решения делают каталог привлекательным для потребителей?

2 этап – формулирование критериев эффективного каталога:

1. Критические ошибки разработчиков электронного каталога.
2. Задачи электронного каталога и соответствующая им структура.
3. Критерии выбора дизайна электронного каталога.

3 этап – дебат-клуб

Подгруппа 1 выбирает для анализа два типичных электронных каталога индустрии моды. Задача разработать чек-лист для оценки каталога. Провести анализ и сравнение.

Подгруппа 2 для выбранных каталогов проводит ретроспекцию его создания: описывает целевую категорию пользователей, формулирует цели, задачи, требования к проекту.

Итоговое обсуждение: Определить соответствие проекта и результата обсуждаемых электронных каталогов.

Методические указания:

Деловая игра проводится в аудитории в течение двух академических часов. Результаты работы оценивает преподаватель на основе обсуждения результатов со студентом.

Задание 5. Примерные темы докладов (дополнительные задания):

1. Тенденции развития информационных технологий в индустрии моды.
2. Требования к компетенциям специалистам индустрии моды с учетом трендов информационной среды.
3. История, прогнозы и проблемы развития информационных систем в индустрии моды.
4. Формирование бюджета фирмы позиционирования в информационной среде.
5. Возможности социальных сетей для усиления конкурентоспособности фирмы.
6. Технологии дополненной реальности: история и перспектива.
7. Возможности мобильных технологий для позиционирования предприятий сервиса.
8. Модель успешного медиапродукта предприятий индустрии моды.
9. Информационная политика фирмы в условиях конкуренции.

10. Сравнительный обзор интернет-ресурсов для корпоративного образования.

Задание 6.

Презентация доклада (выступления), исследования

Тематика презентаций выбирается в соответствии с индивидуальными заданиями, темами самостоятельной работы, темами научных конференций.

Вопросы к экзамену:

1. Основные характеристики информационного общества.
2. Факторы, усиливающие роль информационных технологий в индустрии сервиса XXI века.
3. Проблемы и перспективы использования информационных технологий в сервисе и индустрии моды.
4. Иерархия информационных технологий.
5. Изменение практики менеджмента и маркетинга в информационной среде.
6. Информация как продукт и ресурс, качество информации.
7. Понятие «источник информации», классификация источников, оценка источников информации.
8. Особенности социальной системы как носителя и потребителя информации.
9. Деловые процессы предприятия сервиса, повышение эффективности управления за счет информационных технологий.
10. Автоматизация офиса: принципы обеспечения офиса в современных деловых коммуникациях, стратегия выбора программных продуктов.
11. Автоматизированное рабочее место, ИТ-продукты для работы с заказами, контрагентами.
12. Базы данных: понятие, классификация, структура, принципы формирования на предприятиях сервиса.
13. Регламенты работы с базами данных предприятия.
14. Работа с персональными данными сотрудников, клиентов, партнеров.
15. Клиент-ориентированные стратегии работы предприятия сервиса: мониторинг спроса, базы данных клиентов, анализ заказов.
16. Электронная коммерция: история и перспективы развития.
17. Проект электронного магазина (алгоритм создания и продвижения).
18. Услуги в интернет-среде: типы, нормы, правила и технологии предоставления.
19. Веб-сайты как ключевой элемент деловых коммуникаций, алгоритм создания эффективного веб-сайта, технологии продвижения сайта в сети.
20. Понятие и общая характеристика электронного каталога как информационного продукта и ресурса развития предприятия сервиса.
21. Алгоритм создания и развития он-лайн каталогов.
22. Создание электронных анкет (он-лайн тестов, опросов). Медиапродукты для презентаций.
23. Использование картографических сервисов для позиционирования предприятий сервиса в деловой среде, целевых группах и среде потенциальных клиентов.
24. Феномен дополненной реальности (Augmented Reality) – история и современные предложения информационных технологий.
25. История и перспективы QR-технологии в индустрии сервиса и моды.
26. Изменение технологий корпоративного обучения в современном обществе, ИТ-продукты для обучающихся курсов.
27. Вебинар как технология обучения и презентации потенциала предприятий сервиса.
28. Информационные риски и безопасность в современных деловых процессах.
29. Нормативные документы и стандарты информационной безопасности.
30. Политика информационной безопасности предприятий сервиса.